

4 有限会社 ホテルさかえや

キャリア支援は人生支援！

～失敗だらけの社員教育を通じて分かった、小さな企業の大きな役割！～

企業紹介 ●長野県志賀高原のふもとに位置する渋温泉は、1300年の歴史を誇る風情ある温泉街が色濃く残ることで知られています。弊社はその渋温泉のほぼ中心に位置し、客室数28室、収容104名の和風温泉旅館を営んでおります。個人客を中心としたサービスと懐石料理を大事にしています。掛け流しの天然温泉は、弱酸性で泉質が柔らかく、老若男女問わず肌に優しい温泉と言われています。和気あいあいとした雰囲気、社員全員が一丸となって運営している全員経営の会社です。温泉地でも大手旅行サイトで人気No.1を5年以上も続けるなど顧客満足度の高い宿を目指しています。

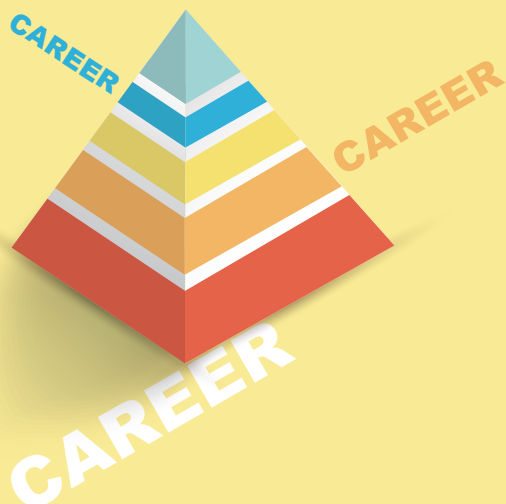
プロフィール 事業内容(業種) 旅館業
所在地 長野県山ノ内町
従業員数 28人(男性11人、女性17人、非正規雇用社員9人)
平均年齢 38歳(2014.12.31現在)

キャリア支援の取組

わが社の理念・方針

企業理念:人の縁に育まれ、人の縁を育む

- 当館では、社員一人一人の高い志による自発的・能動的な行動によって、お客様への高品質なサービス力をつけることを目指しています。『縁を育む』理念のもと、お客様がやさしくなれる思い出づくりの宿を目指して日々努力しております。
- また、職場は成長の場として、一人一人の成長を願い、弊社を離れてどこの職場に行ったとしても立派に一人立ちしたスタッフとして育てて行くことを基本として教育しています。当館には、障がい者手帳を持つ者が2名、発達障害を持ちながらも社会適応しようとしている者が1名、不登校でフリースクールに行っていた生徒が1名と全体の正社員の20%が何らかのハンディキャップを抱えたスタッフです。一人一人の個性が輝く職場づくりを目指して、ハンディのあるスタッフも社会適応できるレベルまでできました。一人一人のキャリアアップに努め、人の成長を最優先する企業を目指しています。さらに、管理職のスタッフには、管理者ではなく、教育者となるように研修やトレーニングを積み重ね、人が育ちやすい文化づくりに力を入れています。



キャリア支援の具体的な取組

社員一人ひとりの人生を支援することを目的とする

1. 全員参加による環境整備

社員全員で館内を磨き上げています。障子貼りやお掃除に板前さんたちも参加しています。廊下は自分たちでワックスをかけます。自分たちで受水槽、高架水槽の掃除もやります。トイレの掃除も自分たちでやります。細かいところまで徹底することを学ぶことによって、自分の仕事の癖を知り、自分磨きにつながっています。

また、それまで殺風景だった廊下も自分たちで飾り付けたり、ペンキを塗ったり、お客様に少しでも快適に過ごせる館内にと仕上げました。そうすることで、旅館そのものが自分たちのものになっていきました。



2. 早朝社長塾

社内には不登校を経験している者や知的障がいを持つ者もいるので、仕事だけでなく、立派な社会人として生きて行けるように、生活で役立つことを一緒に学んでいます。

- ① 毎週朝6時半から7時半まで、きれいな字を書く練習や漢字の勉強などを行っています。
- ② 寮の部屋掃除や整理整頓、あいさつなど、社員さんたちが立派な社会人として生きていくための生活の教育をしています。

3. 社員の人脈づくり

お客様だけでなく、従業員同士、両親や親戚、地域のお世話になった方へはがきを書くことを奨励しています。人脈があれば、どんな仕事についても身を助けてくれる無形の財産となるので、会社として応援しています。そのためのはがきを会社で用意したり、書いたはがきの内容が複写されて手元に残る複写用紙も支給しています。



4. CLメソッドの導入

障がい者やフリースクールの生徒などを受け入れて、一緒に成長する環境を作るために、森田療法と内観法をベースにした教育法である Constructive Living (建設的な生き方) の国際ライセンスの取得をすすめています。

- ① 困難を抱える若者たちを支援することで、スタッフが弱者に対してやさしくなっていく文化が芽生えました。
- ② 人に教えることで、自分が成長する場となっています。
- ③ 特にリーダーにはCLを受講してもらい、部下の指導などにも活用しています。
- ④ CLをベースにした、社員育成のためのコミュニケーション技術を毎月講師を招いて学んでおります(管理職)。



D.K.レイノルズ博士

Constructive Living (建設的な生き方)とは？

建設的な生き方(Constructive Living 略してCL)は、アメリカ人文化人類学者D.K.レイノルズ博士が、日本の精神療法である森田療法と、内観法をもとに創案された、実際的な人間になるための教育法です。

取組の効果や課題と今後の取組の方向

社員一人ひとりの継続的成長を目指して

1. 全員経営

部署を解体して、お掃除からフロント、仲居などすべての業務をカバーするスタッフを育成できました。それにより、皆がカバーできる体制となり、代わりがいなくて休みが取りづらいという構造を減らし、休みがしっかりと取れる会社を実現しています。

2. 全員ではがきを書く

社員全員が複写はがきを書くようになりました。お客様だけでなく、お世話になった人へはがきを書いています。仕事が夜遅く終わった後に書いたり、休みの日も書いています。中には、1年以上毎日書き続けている者もおります。

「複写はがき」と言って、はがきに書いたものをすべて複写で残しています。社内で書いた枚数は1年で3,000枚を超えています。また、全国のはがき人を集めた大会を長野県で開くようになりました(信州はがき人の集い)。

3. 就労支援の取組をさらに強化

地域と共に発展する理念のもと、弊社の社員共育(社員が共に育つ)を周りの企業や学校などに門戸開放し、外部へもキャリア支援を推進しています。

高校生や大学生のインターンシップのみならず、フリースクールや特別支援学級の生徒、障がい児や非行少年への就労支援や更生活動にも力を入れています。

修了証の発行とともに、ジョブ・カードも発行したり、その後のキャリア形成に有効になるようにも支援しています。

こうした取組によって、社員たちが人との関わり方や人を支援することの大切さを学ばせていただいております。

2015年春から、 フリースクールを開校します。

◎就労支援だけでなく、積極的にフリースクールの生徒の採用や障がい者の採用もしています。現在、障がい者3名、不登校経験者2名。

◎さらに、長野県上田市にある「さくら国際高等学校」と提携をして、旅館内で不登校や引きこもりの生徒を支援するフリースクール(学習相談センター)を開校します。これにより、生徒が高校卒業の単位を取得できるので、進学や就職にも役立てられるようになりました。就労支援と合わせて、困難を抱える若者たちが立派な社会人として就職し、自立していけるよう支援をしていきます。

トピック

業界イベントである、働くスタッフが輝く施設を競う、第二回旅館甲子園にて、グランプリに輝きました(2015.2.18)。

